

# ServiceNews

Ausgabe 3 | 11



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND



## Pilotphase der Stufe III läuft auf Hochtouren

Derzeit befinden sich 18 Pilotbetriebe auf dem Weg zum Qualitäts-Siegel QIII mit dem Ziel, dieses bei erfolgreicher Zertifizierung offiziell zur ITB 2012 überreicht zu bekommen. Jeder Betrieb muss selbst ein internes Audit durchführen und wird abschließend von einem externen Auditor überprüft. Die ersten Audits finden Mitte September 2011 statt.

## Interne Auditoren-schulung für Vertreter der Initiative Service- Qualität Deutschland

Vertreter der Initiative ServiceQualität Deutschland trafen sich am 19. Juli an der Hochschule Harz. Ihr Thema: die Qualität der eigenen Arbeit und wie man die Einhaltung der Normen in den einzelnen ServiceQualität-Bundesländern absichern kann. So genannte Audits kommen hier zum Einsatz. Das große Ziel ist bereits erreicht: Am 9. August erhielt die Kooperationsgemeinschaft die ISO-Zertifizierung nach der europäischen DIN-9001-Norm.

## Contra Fachkräftemangel – Grundschüler erhalten Einblick in Serviceabläufe

Im Juli war die 4. Klasse der Grundschule Wackersberg in Bayern im INNSIDE München Parkstadt Schwabing zu Besuch, um einen Blick hinter die Kulissen eines Q-zertifizierten 4-Sterne-Hotels zu werfen. Nach einer kurzen Hausführung unterstützte der Nachwuchs die Mitarbeiter bereits bei kleineren Tätigkeiten wie Kissen beziehen, Blumengestecke basteln und Servietten falten.

## Kundenzufriedenheit ist oberstes Prinzip

### Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland erhält ISO-Zertifizierung

Am 9. August erhielt die Initiative ServiceQualität Deutschland die Zertifizierung nach der weltweit gültigen Qualitätsmanagement-Norm DIN EN ISO 9001:2008.

„Mit der ISO-Zertifizierung ist es uns gelungen, noch transparenter und einheitlicher zu werden“, so Claudia Gilles, Hauptgeschäftsführerin des Deutschen Tourismusverbandes e.V. „Damit erhalten wir nun auch offiziell von externer Stelle die Bestätigung, dass wir unsere Prozesse und Abläufe systematisch einhalten und stetig verbessern“, erläutert Gilles.



Ziel des internen Qualitätsmanagements nach ISO 9001 ist, wie bei ServiceQualität

Deutschland, die Erhöhung der Kundenzufriedenheit. „Von unseren Q-Betrieben, ob Hotel, Restaurant, Friseur, Campingplatz oder Reisebüro, erwarten wir, dass sie sich an den Wünschen und Bedürfnissen ihrer Gäste, Kunden oder Besucher orientieren.“

Gleiches können die Q-Betriebe auch von den Koordinierungsstellen erwarten“, erklärt Claudia Gilles.

Die Kooperationsgemeinschaft der 16 Länder erhielt das Zertifikat nach DIN EN ISO 9001:2008 von der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen. Es hat drei Jahre Gültigkeit.

## Online-Reputation von ServiceQ- Hotelbetrieben in Niedersachsen

Die Auswertung von Nutzermeinungen im Internet durch die dwif-Consulting GmbH auf Basis der Daten der Metasuchmaschine TrustYou ergab, dass ServiceQ-Hotelbetriebe in Niedersachsen im Vergleich zu Nicht-ServiceQ-Betrieben überdurchschnittlich gut abschnitten. TrustYou ist auf Internetbewertungen spezialisiert und bezog in die Analyse alle Beurteilungen von Nutzern, die sich auf den relevanten Portalen, Blogs, Foren und Communities austauschen, ein.

Mit Hilfe von statistischen Verfahren ergibt sich auf Basis aller erfassten Meinungen und Kommentare ein Indikator („TrustYou-Score“), der aufzeigt, wie gut oder

schlecht ein Hotel insgesamt bewertet wurde – dargestellt wird dies auf einer Punkteskala von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 (positivste Ausprägung). Generell liegt die Bandbreite auf Betriebsebene zwischen 51 und 99. Durch eine Art Gütesiegel erhält der User auf einen Blick ein Resümee aller Bewertungen.

In der TrustYou-Datenbank sind für Niedersachsen 1.200 Hotelbetriebe enthalten, davon sind knapp 60 ServiceQ-Betriebe. Diese haben einen durchschnittlichen TrustYou-Score von 88,8. Die restlichen Hotelbetriebe erreichen einen durchschnittlichen TrustYou-Score von 85,0. Also durchaus ein nennenswerter Unterschied.



## Kampagne und Medienkooperation machen das Q bekannter

### Sommerkampagne 2011 mit Nationalspielerin Alexandra Popp

Im Sommer 2011 startete die auf Endkunden ausgelegte Kampagne „lieber Q“. Fußball-Nationalspielerin Alexandra Popp konnte als Gesicht für die Kampagne gewonnen werden. Die Stürmerin lächelte in fünf verschiedenen Motiv-Varianten von den Werbemitteln. Auf dem Titelseiten-Aufkleber von 60.000 Lesezirkel-Mappen wurde insgesamt sechs Wochen im Vorfeld der Weltmeisterschaft und parallel dazu intensiv für das

Q geworben. Die Lesemappen werden beispielsweise an Arztpraxen, Friseursalons, Fitnessstudios oder an die Gastronomie vermietet. In zahlreichen Bundesländern wurden Poster, Postkarten und weitere Werbematerialien erstellt. Außerdem konnten die Länderkoordinierungsstellen Online-Banner einsetzen. Für Herbst und Winter werden weitere Motive entwickelt. Das waren die WM-Motive im Sommer 2011:



Fact Sheet und Endkundenflyer wurden überarbeitet und können heruntergeladen werden.

## Literaturtipps

### Was erwartet der Gast von morgen? – Trends in Tourismus und Freizeitgestaltung und wie man sie rechtzeitig erkennt

Ina Baumbach

Der kompakte Trendberater zeigt, was Gäste in Zukunft wollen und wie Sie sich auf dem Laufenden halten.

### Frauenzimmer im Hotel

Ute Brandes

Frauen auf Geschäftsreisen sind für Hotels eine stark wachsende Zielgruppe. Wie Geschäftsfrauen sich Hotels wünschen – auf diese Frage antwortet die Autorin mit Informationen zum spezifischen Reiseverhalten.

### Gebrauchsanleitung Gast

Frank Simmeth

Autor Frank Simmeth vermittelt in dem neu erschienen Buch in humorvoller und verständlicher Weise das psychologische Hintergrundwissen für die Arbeit mit Gästen und Kunden. Zu bestellen im [DEHOGA-Shop](#).

Weitere Infos unter [www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)

## Intergerma unterstützt die Initiative Service-Qualität Deutschland auf allen Kommunikationskanälen

Seit Juni 2011 ist das Q-Logo auf [www.intergerma.de](http://www.intergerma.de) präsent: Der Veranstaltungsspezialist ist vorerst ein Jahr lang Medienpartner der Initiative ServiceQualität Deutschland. Betriebe mit ServiceQualität sind nun auf einen Blick für den Nutzer erkennbar: In der im September 2011 erscheinenden Print- und Online-Ausgabe des Handbuchs „Hotels und Tagungsstätten in Deutschland, Österreich und der Schweiz“ weist im ersten Schritt eine Übersicht auf alle nach den Qualitätskriterien zertifizierten Tagungshotels und Tagungsstätten in Deutschland hin.

Für Veranstaltungsplaner ist der Ausweis der geprüften Servicequalität eine innovative Orientierungshilfe sowie Informations- und Entscheidungskriterium. Das Q-Zertifikat soll künftig fester Bestandteil werden in den Angeboten von Intergerma Solutions, dem Geschäftsbereich für Tagungsservice und Full-Service-Veranstaltungsorganisation für Unternehmen, und ergänzt somit die Hinweise auf Intergerma-Vertragshotels, die Dehoga-Klassifizierung und das Zertifikat VDR Certified Conference Hotel. Zudem stellt Intergerma Informationen und

Links zur Initiative Service-Qualität Deutschland auf der eigenen Internetseite dar und bindet spezifische Themen in die verschiedenen Intergerma-Newsletter und Nachrichten-Tools ein.

„Intergerma strebt die Führungsrolle als Qualitäts- und Servicevorreiter in der Branche an. Daher passt diese Kooperation optimal zu unserer Ausrichtung und Überzeugung“, freut sich Intergerma-Geschäftsführer Markus Schmidt über die neue Partnerschaft. [www.intergerma.de](http://www.intergerma.de)

## Unsere neuen Q-Städte ...

### Vier auf einen Streich –

#### Hessen bekommt seine ersten Qualitätsstädte

Die Städte Dieburg, Gelnhausen, Oberursel (Taunus) und Rüdesheim am Rhein werden die ersten vier Qualitätsstädte in Hessen. Am 6. September erhielten die Städte auf dem hessischen Qualitätstag in Dieburg offiziell die Auszeichnung. Eine gemeinschaftliche Erklärung zu Standards und Maßnahmen legten sie in Stadtworkshops fest. [www.q-hessen.de](http://www.q-hessen.de)

#### In Brandenburg geben Bad Saarow und Brandenburg an der Havel ihr Qualitätsversprechen

Als erste Stadt im Land Brandenburg trägt Bad Saarow seit dem 27. Mai den Titel Q-Stadt. 19 Unternehmen beteiligten sich an der Initiative. Brandenburg an der Havel zog am 17. Juni mit 40 Betrieben nach und erreichte die Q-Zertifizierung schon weit vor dem ursprünglich gesteckten Ziel im September. Demnächst folgt Senftenberg den beiden Vorreitern. Brandenburg an der Havel auf dem Weg zur Q-Stadt – hier geht's zum [Video](#) mit Eindrücken aus den Seminaren und Workshops. [www.tourismusakademie-brandenburg.de](http://www.tourismusakademie-brandenburg.de)

**Unsere Q-Städte auf einen Blick** (in alphabetischer Reihenfolge): Bad Dürkheim (BW), Bad Saarow (BB), Beilngries (BY), Brandenburg an der Havel (BB), Dieburg (HE), Gelnhausen (HE), Langeoog (NI), Oberursel (HE), Rüdesheim am Rhein (HE), Schwäbisch Hall (BW), Quedlinburg (ST)

### Nachtrag Local Response – Danke sagen im Web 2.0

Im Newsletter 2 | 2011 haben wir das Tool Local Response vorgestellt. Es bietet Betrieben die Möglichkeit, Empfehlungen, die Follower, Fans und Supporter auf Social Web-Plattformen abgeben, gesammelt ausfindig zu machen. Local Response befindet sich derzeit noch im Aufbau und ist für Betriebe aus dem deutschsprachigen Raum leider noch nicht verfügbar.



## Q-ERSCHLÄGER

### Servicetipps rund um Servicequalität Deutschland

#### [www.die-nette-toilette.de](http://www.die-nette-toilette.de)

Die Stadt Aalen hatte eine gute Idee: die öffentlichen Nutzung der Gastronomen-Toiletten. In über 110 Städten und Gemeinden bundesweit machen Gastronomen mit dem charakteristischen Aufkleber bereits auf das öffentliche Örtchen, das sie auch Nicht-Gästen zur Verfügung stellen, aufmerksam. Die Stadt unterstützt die Gastronomen finanziell bei der Pflege der Toiletten und spart dadurch Kosten – und der Toilettennutzer bleibt vielleicht doch noch auf ein Getränk.

#### Postkarten-Service an der Elbe

Wer in Magdeburg am „Elbbalkon“ Halt macht, kann unter einer gläsernen Plattform den Strom fließen sehen. Wer mag, hält diesen Moment über eine automatische Foto-Anlage mittels Selbstauslöser fest und holt sich den Schnappschuss beim Drucker-Dienst in der Nähe ab. Eine schöne Idee, fand das Magdeburger Hotel sleep & go und schloss mit dem Betreiber der Foto-Anlage eine Partnerschaft: Gäste können ihre Bilder auch direkt an der Rezeption im Postkarten-Format ausdrucken. Wer möchte, nutzt die Gelegenheit gleich, um den Lieben Urlaubsgrüße zu senden. Das Porto spendiert das Hotel.

#### Rezeptionisten von Ritz-Carlton geben auf Foursquare Ausflugstipps

Die Hotelkette nutzt das mobile Netzwerk Foursquare dazu, den Gästen Sehenswertes in der Umgebung vorzustellen. Rezeptionisten in den 75 Hotels geben ihre Empfehlungen nun auch über die Foursquare-App, die die Gäste via Mobiltelefon von unterwegs abrufen können.

Foursquare ortet den aktuellen Standort des Nutzers, beispielsweise ein Café, und ermöglicht ein virtuelles Einchecken. Der Nutzer kann entweder eine Empfehlung hinterlassen, z.B. „Hier gibt es den besten Schokokuchen der Stadt“ oder die Empfehlung abrufen.



## Wie, das war's schon?!?

Ich möchte doch gern noch mehr über ServiceQualität Deutschland in den einzelnen Bundesländern erfahren!

Dann klicken Sie auf diese interaktive Landkarte. Denn hier finden Sie all das, was der Servicequalität neue Nahrung gibt und sie wachsen und gedeihen lässt: Länderspezifische Informationen, Seminartermine sowie Neuerungen und Entwicklungen rund um das Qualitätsmanagementsystem. Klicken Sie auf eines der Länder und Sie werden automatisch zu den jeweiligen Länderkoordinierungsstellen sowie Ihren zuständigen Ansprechpartnern weitergeleitet.

Haben Ihnen die ServiceNews gefallen? Was fehlt? Was wünschen Sie sich für die nächsten Ausgaben? Wenn sie Ihrem Geschmack entsprechen, empfehlen Sie die ServiceNews weiter, wenn nicht – freuen wir uns auf Ihre Kritik. Denn auch wir möchten einfach immer besser werden!

**Redaktionsschluss für die ServiceNews 4 | 2011 ist der 31. Oktober 2011.**

Ihr ServiceQualität Deutschland-Team!



### Impressum

Kontaktadresse:  
DTV Service GmbH  
Geschäftsbesorger der Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland  
Bertha-von-Suttner-Platz 13, 53111 Bonn  
[info@q-deutschland.de](mailto:info@q-deutschland.de)  
[www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)

### Bildnachweis

Fotos: fotolia  
Layout: [www.pantamedia.com](http://www.pantamedia.com)

### Abmeldung ServiceNews

Sollten Sie nicht länger an „ServiceNews“ interessiert sein, so senden Sie bitte eine E-Mail an den Absender, der Ihnen die ServiceNews zugeschickt hat. Vielen Dank!